

## Puede comparar los precios con facilidad

Como consumidor, debe tener la posibilidad de comparar los productos para decidir cuál ofrece la mejor relación calidad-precio. Los vendedores deben mostrar claramente el precio total, IVA incluido, de todos los artículos que estén a la venta destinados a los consumidores y también debe figurar claramente el «precio por unidad» (por ejemplo, el precio por kilogramo o por litro)<sup>2</sup>. Asimismo, las empresas de servicios financieros deben facilitar una determinada información estándar.

## No hay que confundir al consumidor

Para que el consumidor esté informado a la hora de decidir sobre sus compras, la legislación comunitaria prohíbe la publicidad engañosa. Por ejemplo, al comercializar un producto, es ilegal anunciarlo alegando que cura una enfermedad si no existen pruebas científicas de ello. Además, al realizar una compra por teléfono, correo o internet, los vendedores deben ser claros y sinceros.

## Está protegido en vacaciones

La legislación comunitaria le protege ante situaciones en las que, por ejemplo, su operador turístico quiebra o el folleto de un viaje organizado hace falsas promesas. Tanto en vacaciones como en casa, la legislación comunitaria le protege frente a vendedores sin escrúpulos de planes de tiempo compartido. Los «pasaportes para animales domésticos» también pueden facilitarles sus planes de vacaciones al permitirle viajar con su perro, gato o hámster por toda la UE.

2. En algunos países, se puede eximir del cumplimiento de esta obligación a determinados pequeños comercios minoristas y determinados artículos (por ejemplo, las comidas preparadas compuestas de productos diferentes).

## Le pueden ayudar a resolver los litigios transfronterizos

Si usted tiene un litigio pendiente con un comerciante, no se desespere. Dispone de varias opciones para pedir asesoramiento o ayuda. Existen diversas organizaciones de consumidores en su propio país que pueden ayudarle y en caso de litigio transfronterizo puede acudir a la Red CEC (Red de Centros Europeos del Consumidor) que le puede informar sobre sus derechos y ayudarle a resolver los problemas con comerciantes radicados en otros países de la UE.

## Para mayor información

- ♦ Protección del consumidor en la UE  
<http://ec.europa.eu/consumers>
- ♦ Red de Centros Europeos del Consumidor (Red CEC)  
[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm)
- ♦ Europe Direct es un servicio para que Vd. pueda encontrar respuesta a sus preguntas sobre la Unión Europea  
Número de teléfono gratuito en toda la UE: 00 800 6 7 8 9 10 11



COMISIÓN EUROPEA

# Conozca sus derechos

Ejerza sus derechos



# Día Europeo del Consumidor

## 10 derechos fundamentales

**Proteger los derechos, la prosperidad y el bienestar de los consumidores son algunos de los valores fundamentales de la Unión Europea (UE). Por esta razón, la legislación comunitaria está destinada a garantizar que el mercado interior sea abierto y transparente, lo que da a los consumidores la posibilidad de elegir realmente y de ser tratados de forma equitativa. A continuación, se enumeran diez derechos fundamentales que le asisten como consumidor, con independencia de dónde se encuentre en la UE<sup>1</sup>.**

### Compre lo que quiera, donde quiera

Usted puede hacer sus compras en la Unión Europea y llevárselas a su país sin pagar derechos de aduana ni un impuesto adicional sobre el valor añadido (IVA). Y no importa si va en persona a comprar a otro país o si realiza el pedido por internet, correo o teléfono.

### Si no funciona, devuélvalo

Si el artículo que compró no tiene el mismo aspecto o no funciona igual que en el anuncio, o no le satisface, tiene derecho a que se lo cambien sin coste adicional alguno o a que le devuelvan el dinero si el cambio no se ha producido en un plazo razonable. La venta de cualquier bien de consumo en la UE está sujeta a una garantía mínima de dos años.

1. Los mismos derechos de los consumidores se aplican en los demás países del EEE (Islandia, Liechtenstein y Noruega).

### Los productos deben ser seguros

Las normas de seguridad que se aplican a la venta de todos los bienes de consumo en la UE (por ejemplo, juguetes, aparatos domésticos, coches, cosméticos, etc.) se encuentran entre las más estrictas del mundo. Productores y distribuidores tienen la responsabilidad de comercializar únicamente productos seguros. Existe un sistema de alerta a nivel europeo para identificar productos potencialmente peligrosos y retirarlos rápidamente del mercado.

### Sepa lo que come, lea la etiqueta

La legislación comunitaria relativa al etiquetado de los alimentos le permite saber lo que come. Las etiquetas de los alimentos deberán informar detalladamente sobre los ingredientes, especialmente sobre los que pueden provocar alergias (por ejemplo, cacahuets, leche, huevos, etc.). Si un producto contiene organismos modificados genéticamente (OMG), deberá indicarse en la etiqueta. La utilización de la denominación «producción ecológica» en el etiquetado está regulada estrictamente, así como el uso de nombres relacionados con productos de calidad de determinadas denominaciones de origen europeas (por ejemplo, *prosciutto di Parma*).



### Los contratos deben ser justos para el consumidor

La legislación comunitaria prohíbe las cláusulas contractuales consideradas abusivas independientemente del país de la UE en que se firme el contrato. Por ejemplo, las cláusulas en las que se indica que la cantidad que ha pagado no puede reembolsarse, aunque el vendedor haya incumplido su parte del contrato, se consideran abusivas y, por consiguiente, no son vinculantes para el consumidor.

### En ocasiones el consumidor puede cambiar de opinión

En determinadas situaciones, la legislación comunitaria le ofrece un «periodo de reflexión» para que pueda estudiar el contrato con tiempo y, en su caso, anularlo. Por ejemplo, si compra una póliza de seguro de vida por teléfono o por internet, dispone de un plazo de retractación de treinta días en el que puede cambiar de opinión.